

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan yang terbentang dari Sabang sampai Marauke, tersusun oleh ribuan pulau besar dan kecil, yang terhubung oleh berbagai selat dan laut. Total luas wilayah daratan dan lautan seluas $\pm 5,2$ juta km² di mana sekitar $\frac{2}{3}$ dari luas total Indonesia merupakan lautan. Dengan kondisi tersebut banyak potensi sumber daya alam yang dimiliki oleh Indonesia berupa keanekaragaman ekosistem laut dan pesisir. Keunggulan lain dari Indonesia yaitu memiliki panjang garis pantai sepanjang ± 91.000 km menyebabkan Indonesia mempunyai banyak potensi kawasan pantai yang dapat dimanfaatkan salah satunya untuk pariwisata. Saat ini banyak pantai yang telah dikembangkan menjadi daya tarik wisata.

Pariwisata merupakan sektor yang ikut berperan penting dalam usaha peningkatan pendapatan. Indonesia merupakan negara yang memiliki keindahan alam dan keanekaragaman budaya, sehingga perlu adanya peningkatan sektor pariwisata. Hal ini dikarenakan pariwisata merupakan sektor yang dianggap menguntungkan dan sangat berpotensi untuk dikembangkan sebagai salah satu aset yang di gunakan sebagai sumber yang menghasilkan bagi Bangsa dan Negara.

Peran ketersediaan fasilitas sangat penting dalam kegiatan pariwisata, penyediaan fasilitas merupakan salah satu cara untuk mengembangkan kawasan pariwisata. Lengkapnya penyediaan fasilitas pariwisata menyebabkan ketertarikan wisatawan untuk mengunjungi kawasan wisata tersebut dan meningkatnya aktivitas yang ada di kawasan pariwisata tersebut.

Salah satu kabupaten yang berkembang dalam bidang pariwisata yaitu Kabupaten Pandeglang dengan daya tarik wisata alam pantai, terutama yaitu wisata Pantai Carita yang terdapat di wilayah Kecamatan Carita Desa Carita.

Dalam Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional (RIPPARNAS), Kawasan Wisata Pantai Carita ditetapkan sebagai salah satu

Kawasan Pengembangan Pariwisata Nasional (KPPN) dengan kawasan yang memiliki fungsi utama pariwisata dan memiliki potensi untuk pengembangan pariwisata nasional yang memiliki pengaruh penting dalam satu aspek atau lebih, seperti pertumbuhan ekonomi, sosial dan budaya, pemberdayaan sumber daya alam, daya dukung lingkungan hidup, serta pertahanan dan keamanan.

Kawasan Wisata Pantai Carita merupakan salah satu wisata andalan di Kabupaten Pandeglang, dengan arahan pengembangan sebagai pusat fasilitas unggulan pariwisata Provinsi dengan menetapkan tema utama pengembangan kawasan pariwisata yaitu ekowisata dan tema pendukung rekreasi pantai, berdasarkan Rencana Induk Pembangunan Pariwisata Kabupaten (RIPPARKAB) Pandeglang.

Dilihat dari wisatawan yang berkunjung setiap tahunnya semakin meningkat mencapai 688.196 wisatawan pada tahun 2015 berdasarkan data Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabuapten Pandeglang yang berkunjung ke wisata di Kabupaten Pandeglang, sementara pada tahun 2014 yaitu 583.797 wisatawan. Peningkatan kunjungan wisatawan ini membuat kebutuhan penyediaan fasilitas pariwisata semakin meningkat, terutama di Kawasan Wisata Pantai Carita, yang merupakan salah satu objek wisata unggulan di Kabupaten Pandeglang. Dari hal tersebut maka dilakukan penelitian mengenai “Identifikasi Tingkat Pelayanan Fasilitas Pariwisata Di Kawasan Wisata Pantai Carita Kabupaten Pandeglang” untuk melihat tingkat pelayanan berdasarkan kebutuhan dan persepsi wisatawan terhadap fasilitas wisata.

1.2 Perumusan Masalah

Ketersediaan fasilitas sangat penting dalam kegiatan pariwisata, Penyediaan fasilitas merupakan salah satu permasalahan yang sering terjadi di kawasan pariwisata. Dilihat dari jumlah kunjungan wisatawan pada tahun 2014-2015 mengalami peningkatan mencapai 104.399 wisataawan, hal ini menyebabkan kebutuhan akan pelayanan dan penyediaan fasilitas wisata meningkat, dari kondisi eksisting terjadinya ketidak seimbangan antara ketersediaan dengan permintaan fasilitas wisata seperti ketersediaan sarana toilet

umum dalam penggunaannya masih terlihat banyak antrian, sarana makan dan minum yang jumlahnya masih sedikit dan fasilitas wisata lainnya yang belum terpenuhi ketersediaannya. Melihat dari permasalahan yang ada diatas, maka timbul pertanyaan yang dapat dijadikan bahan studi dalam penyusunan tugas akhir ini, yakni ” **Bagaimana Tingkat Pelayanan Fasilitas Pariwisata Di Kawasan Wisata Pantai Carita Dengan Kondisi Fasilitas Yang Ada?**”

1.3 Tujuan dan Sasaran

1.3.1 Tujuan

Tujuan dari penyusunan laporan ini adalah untuk menganalisis tingkat pelayanan fasilitas wisata di kawasan wisata Pantai Carita.

1.3.2 Sasaran

Sasaran yang harus di capai dalam mencapai tujuan diatas, yaitu sebagai berikut :

1. Teridentifikasi fasilitas wisata di kawasan wisata Pantai Carita
2. Teranalisis tingkat pelayanan fasilitas wisata di kawasan wisata Pantai Carita
3. Teranalisis kualitas pelayanan fasilitas wisata di kawasan wisata Pantai Carita
4. Teranalisis tingkat kepuasan fasilitas wisata di kawasan wisata Pantai Carita
5. Terumusnya masukan terhadap fasilitas wisata di kawasan wisata Pantai Carita berdasarkan kebutuhan dan tingkat kepuasan wisatawan.

1.4 Ruang Lingkup Studi

1.4.1 Ruang Lingkup Materi

Dalam Ruang lingkup penelitian, batasan materi yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu :

1. Kondisi eksisting fasilitas wisata di kawasan Wisata Pantai Carita
2. Tingkat pelayanan fasilitas wisata di kawasan Pantai Carita

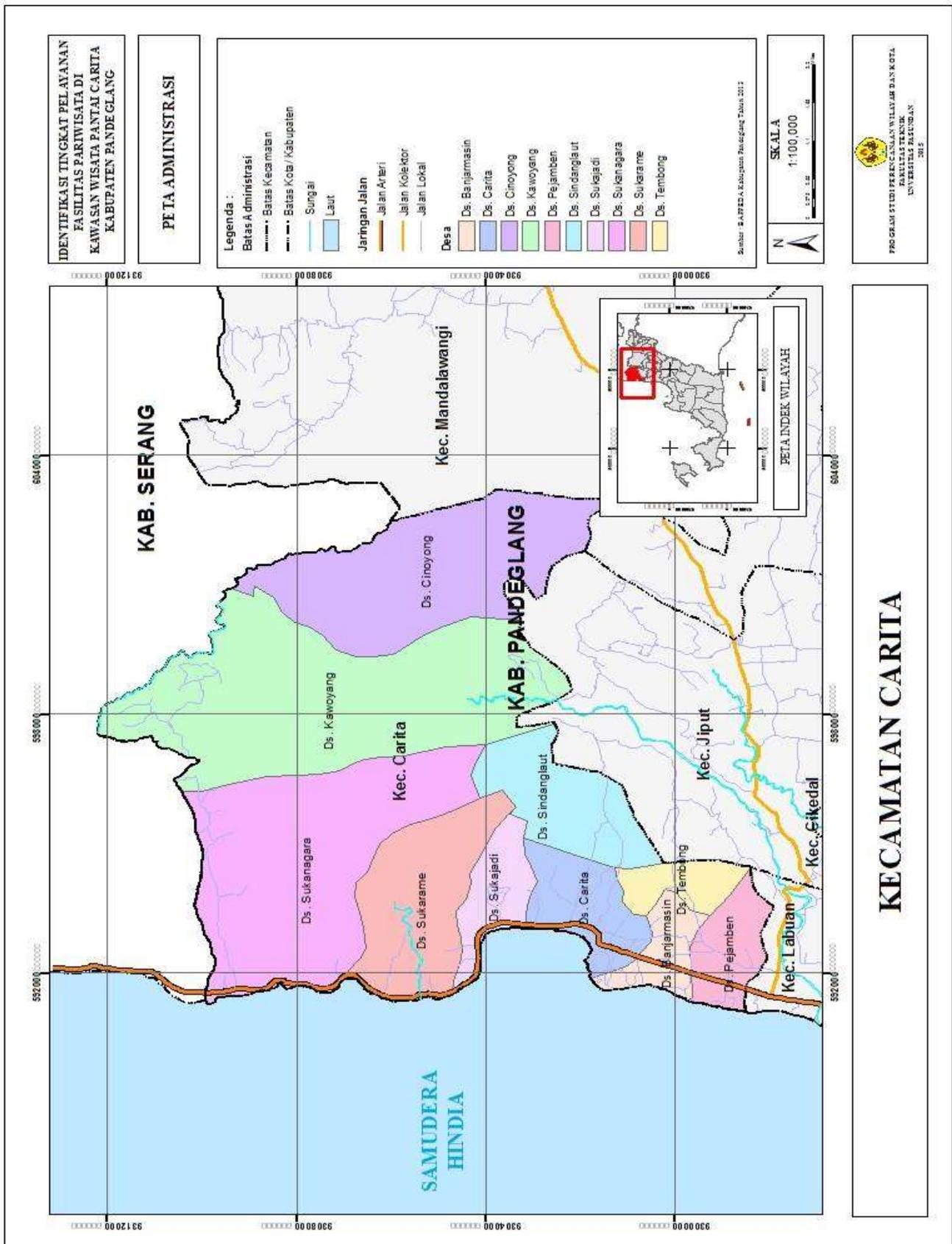
3. Kualitas pelayanan fasilitas wisata dilihat dari ketersediaan dan kebutuhan fasilitas wisata di Kawasan Wisata Pantai Carita berdasarkan kunjungan wisatawan
4. Tingkat kepuasan fasilitas wisata Kawasan Wisata Pantai Carita berdasarkan persepsi wisatawan.

1.4.2 Ruang Lingkup Wilayah

Ruang lingkup wilayah studi ini meliputi Kawasan Wisata Pantai Carita yang terletak di Kecamatan Carita Kabupaten Pandeglang yang memiliki luas sebesar 36,55 km². Secara geografis terletak antara 06° 13' - 07° 24' Lintang Selatan dan 105° 49' - 105° 54' Bujur Timur dan memiliki batas administrasi, sebagai berikut :

- Batas Utara : Kecamatan Cinangka, Kabupaten Serang
- Batas Selatan : Kecamatan Labuan
- Batas Barat : Selat Sunda
- Batas Timur : Kecamatan Jiput

Gambar 1.1 Peta Administrasi Kecamatan Carita



1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Metode Pendekatan

Pada dasarnya studi ini bertujuan untuk melihat tingkat pelayanan fasilitas wisata di Kawasan Wisata Pantai Carita. Metode pendekatan yang digunakan untuk mengkaji penelitian ini yaitu melihat pendekatan kebutuhan dan persepsi wisatawan terhadap penilaian kepuasan fasilitas wisata di Kawasan Wisata Pantai Carita. Pendekatan dilakukan dengan cara:

1. Melihat kondisi eksisting fasilitas Wisata di Kawasan Wisata Pantai Carita
2. Melihat pelayanan fasilitas wisata di kawasan Pantai Carita
3. Melihat kualitas pelayanan fasilitas dari ketersediaan dan kebutuhan fasilitas Wisata di Kawasan Wisata Pantai Carita berdasarkan kunjungan wisatawan
4. Tingkat kepuasan fasilitas Wisata di Kawasan Wisata Pantai Carita berdasarkan persepsi wisatawan.

1.5.2 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan dua cara yaitu :

a. Pengumpulan data sekunder

Yaitu melakukan pengumpulan referensi yang berhubungan dengan topik studi, diperoleh dari buku-buku serta hasil penelitian-penelitian sebagai landasan teori dan bahan perbandingan. Serta data-data yang diperoleh dari Dinas/Instansi pemerintahan terkait.

b. Pengumpulan data primer

Pengumpulan data primer dilakukan untuk mengetahui kondisi eksisting di lokasi penelitian serta mendapatkan data secara langsung melalui pengamatan. Dalam pengumpulan data primer ini dilakukan dengan beberapa cara, antara lain :

- Observasi lapangan dan survey pendahuluan, yaitu dengan cara mengamati langsung kondisi fasilitas pariwisata di kawasan wisata Pantai Carita.
- Dokumentasi, yaitu dibuat untuk mendapatkan kondisi eksisting fasilitas pariwisata di kawasan wisata Pantai Carita secara visual.

- Penyebaran Kuisisioner, hal ini dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai persepsi wisatawan terhadap kawasan wisata Pantai Carita. Untuk penyebaran kuisisioner diambil beberapa sampel dalam penyebaran kuisisioner ini, pengambilan sampel didasarkan pada rumus dari Slovin (1993).

$$n = \frac{N}{(1 + N(e^2))}$$

Dimana: n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = nilai kritis (persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel sebesar 10% = 0,1)

Tingkat Kepercayaan bila dilihat dengan nilai kritis sebesar 10% maka nilai tingkat kepercayaan sebesar 90%.

1.5.3 Metode Analisis

Metode analisis diperlukan dalam analisis data penelitian, metode analisis menjelaskan mengenai teknis analisis data. Analisis yang digunakan adalah Metode Analisis Deskriptif Kualitatif dan Analisis Deskriptif Kuantitatif.

A. Metode Analisis Deskriptif Kualitatif

Analisis ini digunakan untuk menginterpretasikan data-data yang ada sehingga diperoleh gambaran secara menyeluruh mengenai kondisi yang tengah terjadi di lapangan.

B. Metode Analisis Deskriptif Kuantitatif

Analisis ini bertujuan untuk memaparkan jelas daya tarik yang diamati dengan memberikan gambaran atau deskriptif suatu keadaan. Suatu metode yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari hasil kuisisioner, wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen ataupun data-data yang dapat dijadikan petunjuk lainnya untuk digunakan dalam mencari data dengan interpretasi yang tepat.

C. Analisis Tingkat Pelayanan

Analisis tingkat pelayanan fasilitas pariwisata di kawasan wisata Pantai Carita dilakukan berdasarkan standar pelayanan fasilitas wisata, selain itu juga dilakukan dengan cara melihat perbandingan jumlah wisatawan dengan jumlah ketersediaan fasilitas untuk melihat jumlah fasilitas yang seharusnya ada di wisata tersebut, dimana fasilitas wisata tersebut, yaitu :

- Akomodasi
- Sarana Makan dan Minum
- Sarana Belanja
- Fasilitas Umum Wisata
- Fasilitas Jasa Wisata

Dalam analisis penentuan jumlah dan fasilitas ini, mengacu pada standard yang ada yaitu standard mengenai petunjuk perencanaan kawasan perumahan kota dan berpedoman pada standard yang dikeluarkan dari kimpraswil (SK Menteri Permukiman dan Prafasilitas No. 534/KPTS/M/2001). Adapun perhitungan yang digunakan adalah:

$$\text{Jumlah yang seharusnya} = \frac{\text{Jumlah Penduduk}}{\text{Standar Penduduk Pendukung}}$$

$$\text{Tingkat Pelayanan} = \frac{\text{Jumlah Yang Ada}}{\text{Jumlah Yang Seharusnya}} \times 100\%$$

D. Analisis kuadran atau Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis kuadran atau Importance Performance Analysis (IPA) adalah sebuah teknik analisis deskriptif yang diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James tahun 1977. Importance Performance Analysis adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka (konsumen). Berdasarkan analisis kuadran ini selanjutnya

dapat dilihat letak dari masing-masing variabel berada pada kuadran yang berbeda-beda, sehingga dapat diketahui variabel apa saja yang perlu ditingkatkan dan mendapatkan perhatian lebih.

Untuk mengetahui tingkatan persepsi dianalisis dengan bantuan skala likert dengan skala lima tingkatan atau gradasi, yaitu sangat baik (very good) dengan skor 5, baik (good) dengan skor 4, cukup (good enough) dengan skor 3, buruk (bad) dengan skor 2 dan sangat buruk (very bad) dengan skor 1. Rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

dimana :

Tki : Tingkat kesesuaian responden

Xi : Skor penilaian kepuasan

Yi : Skor penilaian kepentingan

Setelah dilakukan pengukuran tingkat kesesuaian, langkah selanjutnya adalah membuat peta posisi importance – performance yang merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{k}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{k}$$

dimana :

X = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan seluruh variabel.

Y = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh variabel.

k = Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan.

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat persepsi, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat harapan. Dalam penyederhanaan rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

dimana :

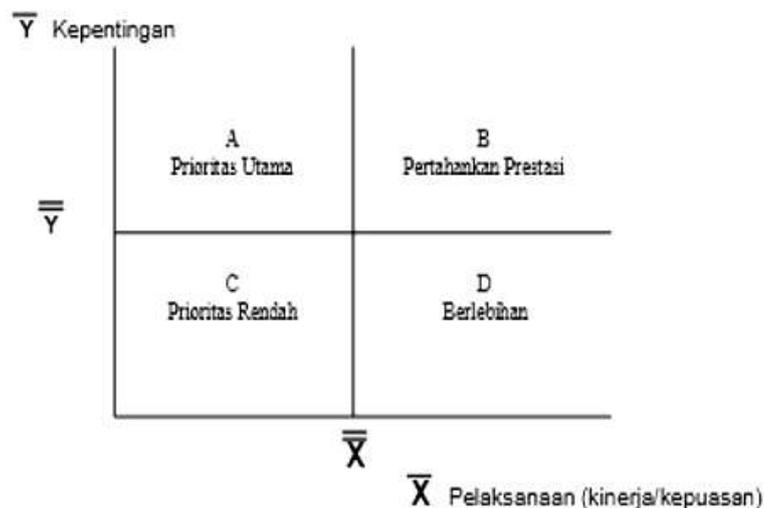
X = Skor rata-rata persepsi / performance.

Y = Skor rata-rata harapan / importance.

n = Jumlah responden.

Pada analisis Importance-Performance Analysis, dilakukan pemetaan menjadi 4 kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan

Gambar 1.3 Kuadran Kartesius Importance-Performance Analysis



Sumber : John C. James tahun 1977

Keterangan :

- Kuadran A “ tingkatkan kinerja” (High Importance, Low Performance): Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, faktor - faktor

produk atau pelayanan berada pada tingkat tinggi. Tetapi, jika dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang rendah. Sehingga, konsumen menuntut adanya perbaikan atribut tersebut. Untuk itu, pihak perusahaan harus menggerakkan sumber daya yang ada dalam meningkatkan performansi atribut atau faktor produk tersebut.

- Kuadran B “pertahankan kinerja” (High Importance, High Performance) : Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, faktor-faktor produk atau pelayanan berada pada tingkat tinggi. Dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang tinggi pula. Hal ini menuntut perusahaan untuk dapat mempertahankan posisinya, karena faktor-faktor inilah yang telah menarik konsumen untuk memanfaatkan produk tersebut.
- Kuadran C “prioritas rendah” (Low Importance, Low Performance): Faktor-faktor yang berada pada kuadran ini kurang pengaruhnya bagi konsumen serta pelaksanaannya oleh perusahaan biasa saja, sehingga dianggap sebagai daerah dengan prioritas rendah, yang pada dasarnya bukan merupakan masalah.
- Kuadran D “cenderung berlebihan” (Low Importance, High Performance): Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen atribut-atribut produk atau pelayanan kurang dianggap penting, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasannya, konsumen merasa sangat puas.

E. Customer Satisfaction Index (CSI)

Indek Kepuasan Konsumen (*IKP-Customer Satisfaction Index*) diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa tersebut. Adapun cara untuk mengukur indeks ini dilakukan melalui 4 (empat) tahap yaitu menghitung : Langkah Penghitungan CSI :

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS).

Nilai ini berasal dari rata-rata tingkat kepentingan tiap konsumen :

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Dimana : n = Jumlah Konsumen

Y_i = Nilai Kepentingan variabel X

2. Membuat *Weight Factor* (WF)

Bobot ini merupakan presentasi nilai MIS per variabel terhadap total MIS seluruh variabel

$$MIS = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100 \%$$

Dimana : p = variabel kepentingan ke p

3. Membuat *Weight Score* (WS)

Bobot ini merupakan perkalian antara *Weight Factor* (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasn (X) (*Mean Satisfaction Score* = MSS)

$$WS_i = WF_i \times MSS_i$$

4. Menentukan Customer Satisfaction Index (CSI) yaitu :

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\%$$

Dimana : p = variabel kepentingan ke p

Hs = (Highest Scale) Skala maksimum yang digunakan (Skala 5)

Kriteria Indek kepuasan menggunakan kisaran 0.00 hingga 1.00 (Tidak puas hingga sangat puas), yang dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel I.1 Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index
(Indeks Kepuasan Konsumen)**

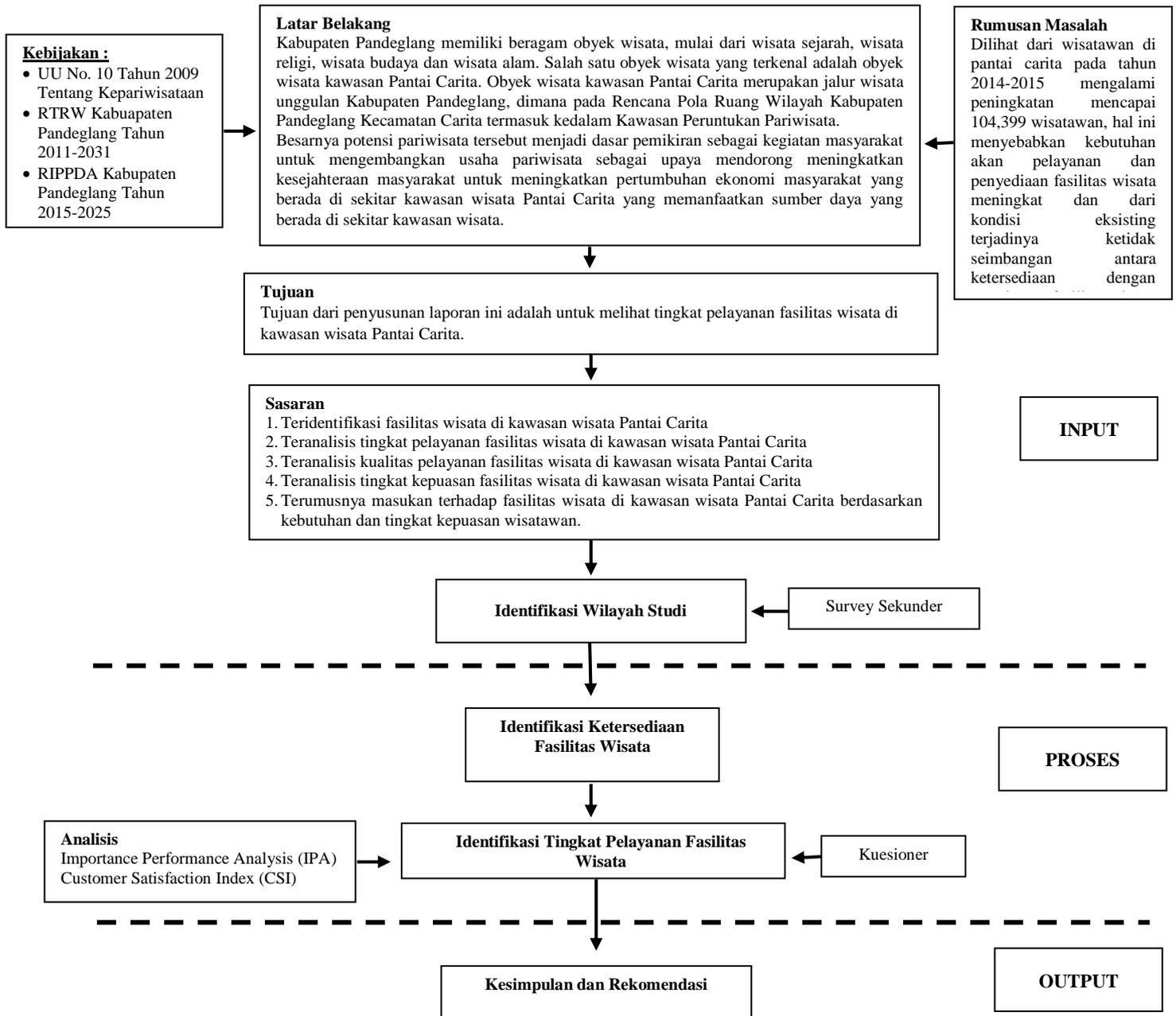
Nilai CSI	Kriteria CSI
0.81 – 1.00	Sangat Puas
0.66 – 0.80	Puas
0.51 – 0.65	Cukup Puas
0.35 – 0.50	Kurang Puas
0.00 – 0.34	Tidak Puas

Sumber : panduan survey kepuasan konsumen

1.6 Kerangka Pemikiran Studi

Dalam suatu penelitian dibutuhkan kerangka berpikir, adapun kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Gambar 1.4 Kerangka Pemikiran



1.7 Sistematika Pembahasan

Secara garis besar penyusunan laporan tugas akhir dengan judul “Identifikasi Tingkat Pelayanan Fasilitas Pariwisata Di Kawasan Wisata Pantai Carita Kabupaten Pandeglang” terdiri dari 5 bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan dan Sasaran, serta ruang lingkup yang terbagi menjadi dua yaitu Ruang Lingkup Wilayah dan Ruang Lingkup Materi, serta Sistematika Pembahasan

BAB II TINJAUAN TEORI

Bab ini menjelaskan mengenai berbagai macam teori yang digunakan sebagai dasar dalam penulisan studi ini.

BAB III GAMBARAN UMUM WILAYAH STUDI

Bab ini menguraikan gambaran umum wilayah studi, bagian ini bertujuan mengantarkan pembaca untuk mengenali kondisi wilayah studi sehingga dapat memahami studi ini lebih baik.

BAB IV ANALISIS

Bab ini akan menjelaskan tentang analisis persepsi wisatawan untuk melihat tingkat pelayanan fasilitas wisata Pantai Carita dan dilakukan analisis tingkat pelayanan yang melihat ketersediaan dan kebutuhan fasilitas wisata, analisis kuadran atau *Importance Performance Analysis* (IPA) yaitu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan wisatawan dan Analisis Customer Satisfaction Index (CSI) untuk melihat tingkat kepuasan wisatawan.

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Dalam bagian akhir pada penelitian ini berisikan kesimpulan dari hasil analisis, memberikan saran terhadap kesimpulan yang diperoleh serta batasan studi penelitian dan studi lanjutan.